

H&Mグループのプライバシー通知

本プライバシー通知は、現在および過去のお客様や潜在的なお客様、当社が提供する製品またはサービスのユーザーおよび受領者、当社の公式ウェブサイトまたは店舗への訪問者、当社のロイヤルティプログラムまたはコミュニティのメンバーを含む、H&Mグループの顧客に適用されます。

H&Mグループは、H & M Hennes & Mauritz ABと、**H&M**、**COS**、**Weekday**、**Monki**、**H&M HOME**、**& Other Stories**、**Arket**などのブランドで構成されています。

個人データとは何ですか？

個人データとは、直接的または間接的にお客様に帰属する可能性のあるあらゆる種類の情報です。個人データの例としては、名前、住所、メールアドレス、電話番号、お支払情報、注文書などがあります。使用履歴、IPアドレス、メンバーIDも個人データであり、当社カスタマーサービスへのご連絡の際にお客様が提供する他の種類の情報も個人データに含まれる可能性があります。

個人データ処理の責任者は誰ですか？

H&Mグループはさまざまな企業（法人）で構成されているため、お客様の個人データの処理に責任を負う会社は、その収集目的によって異なります。

本プライバシー通知内に記載されている個人データ処理のほとんどに責任を負っているのは、スウェーデンの会社 **H & M Hennes & Mauritz GBC AB**, Mäster Samuelsgatan 46, 106 38 Stockholm, Sweden です。

上記のH&Mグループ会社（管理者）は、本プライバシー通知全体を通して、個別的または集合的に「当社」と呼ばれます。

お客様の個人情報を管理するカスタマーサービスセンターの責任。

当社は、お客様との通話を録音して、お客様との通信記録の処理を含む当社のサービスを改善し、お客様の質問を管理します。録音の処理は、日本企業の日本コンセントリクス株式会社が担当しています。

管理者：日本コンセントリクス株式会社
代表取締役：スティーブン・リンリー・リッチー
住所：〒136-0071 東京都江東区亀戸1-5-7
お問い合わせ先： security.japan@concentrix.com
法人番号：5360001002194

どのような場合に個人データが処理されますか？

当社は、有効な法的根拠がない限り、個人データを収集、処理、使用、または保存することはできません。合法性は、次の根拠から導き出すことができます。

- **同意**：お客様が当社に同意した場合、当社は、お客様が同意された特定の目的のためにお客様の個人データを処理します。この基準は、たとえば、お客様が特典やスタイルに関する最新情報を掲載したニュースレターを送付するよう当社に依頼される場合に使用されます。
- **契約**：お客様が商品やサービスを利用できるようにする際、当社は、お客様と契約（購入契約など）を履行し、その契約から派生する義務を履行するために必要なお客様の個人データを処理します。
- **正当な利益**：当社は、当社の正当な利益のために必要な場合、およびこれらの利益がお客様ご自身の権利と利益を上回らない場合に、お客様の個人情報を処理することがあります。これは、当社のカスタマーサービスの支援、当社の製品およびサービスの改善または開発、および詐欺防止などのセキュリティを目的とした処理を含みます。
- **法的要件**：当社が事業を行う国の法的義務を履行するために、お客様の個人データの処理が必要な場合。

個人データ処理の特定の目的ごとに、上記の法的根拠のどれが適用されるかをお知らせします。

未成年者

当社のウェブサイトでは、未成年者から直接個人データを収集することはありません。そのような情報を当社が所有していることが判明した場合は削除します。

個人データを処理する方法と理由は？

お客様と当社とのやり取りの種類やお客様が使用しているサービスの種類に応じて、当社は以下の目的でお客様の個人データを処理します。

オンラインショッピング

処理の目的	個人データの種類
お客様の購入注文を処理し、支払取引を行えるようにするため（該当する場合はKlarnaクレジットを含む）。	<ul style="list-style-type: none">● 連絡先情報（電話番号、メールアドレス、配送先住所など）● メンバーID（該当する場合）、取引データ● お支払いデータ
安全かつ効果的な方法で、配送、クレーム、保証事項、返品、返金を管理できるようにするため。	

ウェブサイトまたはアプリでリクエストされたサービスを提供し、必要に応じてお客様を特定して連絡するため。	
責任者（管理者） ：H & M Hennes & Mauritz GBC AB	
<p>法的根拠：お客様が商品やサービスを利用できるようにする際、当社は、購入のご注文やお支払い、または当社や第三者が提供するその他のサービスのご利用などについてお客様と契約を履行し、その契約から派生する義務を履行するために必要なお客様の個人データを処理します。お客様が返品または消費者の権利を主張する必要がある場合、当社は、購入取引、または当社や第三者が提供するその他のサービスのご利用などについてお客様と契約を締結し、その契約から派生する義務を履行するためにお客様の個人データを処理します。ここで言及されているその他の目的で実行されるお客様の個人データの処理は、事業者としての当社の正当な利益に基づいています。</p>	
<p>保持期間：当社は、契約上および消費者の義務を履行するために必要な期間を超えて、お客様の個人データを保持および処理することはありません。</p>	

店舗でのお買い物

処理の目的	個人データの種類
<p>お客様の購入注文を処理し、支払取引を行えるようにするため（該当する場合はKlarnaクレジットを含む）。</p> <p>安全かつ効果的な方法で、配送、クレーム、保証事項、返品、返金を管理できるようにするため。</p> <p>ウェブサイトまたはアプリでリクエストされたサービスを提供し、必要に応じてお客様を特定して連絡するため。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 連絡先情報（電話番号、メールアドレス、配送先住所など） メンバーID、取引データ お支払いデータ
責任者（管理者） ：H & M Hennes & Mauritz GBC	
<p>法的根拠：お客様が商品やサービスを利用できるようにする際、当社は、購入のご注文やお支払い、または当社や第三者が提供するその他のサービスのご利用などについてお客様と契約を履行し、その契約から派生する義務を履行するために必要なお客様の個人データを処理します。お客様が返品または消費者の権利を主張する必要がある場合、当社は、購入取引、または当社や第三者が提供するその他のサービスのご利用などについてお客様と契約を締結し、その契約から派生する義務を履行するためにお客様の個人データを処理します。ここで言及されているその他の目的で実行されるお客様の個人データの処理は、事業者としての当社の正当な利益に基づいています。</p>	
<p>保持期間：当社は、契約上および消費者の義務を履行するために必要な期間を超えて、お客様の個人データを保持および処理することはありません。</p>	

マーケティングとプロモーション

目的	個人データの種類
<p>スタイルやショッピングのおすすめ、プッシュ通知、市場調査を含むニュースレターなどの販促資料を、複数の通信チャネルを通じて生成および配布できるようにするため。</p> <p>パーソナライズされたオンライン体験を提供できるようにするため。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 連絡先情報（電話番号、メールアドレス、配送先住所など） • メンバーID（該当する場合） • IPアドレス • ユーザー生成データ（例：購入、クリック、閲覧履歴）。
<p>詳細情報。 マーケティングやプロモーションは、お客様の好みに応じて、電子メール、テキストメッセージ、郵便にて送信・表示され、モバイルアプリ、ソーシャルメディアチャンネル、ウェブブラウザに表示されます。</p> <p>また、お客様と当社とのやり取り、購入履歴や閲覧履歴などの当社ウェブサイトでの顧客行動の分析に基づいてパーソナライズされたマーケティングを行うことにより、お客様にパーソナライズされたオンライン体験を提供します。</p> <p>広告パートナー マーケティングをより効率的に行うため、当社はさまざまなソーシャルメディア、検索エンジン、広告ネットワークプロバイダー（「広告パートナー」）と協力しています。</p> <p>当社は、ソーシャルネットワークの広告では Facebook、Instagram、Snapchat、Pinterest、TikTok、YouTube などの広告パートナーと、Google Ads、Google Marketing Platform などのオンライン広告ネットワークについては Google と提携しています。</p> <p>また、楽天とは、アフィリエイト（インフルエンサー）マーケティングや、当社ウェブサイトへのアクセスを促進するために連携しています。</p> <p>仕組み：広告パートナーは、当社が提供し、Cookieやその他のテクノロジーから収集したデータを使用してお客様の好みや関心を予測し、パーソナライズされた広告を作成する際にこれを考慮に入れます。これは一般的に「リターゲティング」として知られている業界の標準的な手法です。リターゲティングを行うことで、お客様に関連する広告キャンペーンを実施し、広告素材の効率性やリーチを測定することができます。また、広告パートナーのパフォーマンスやキャンペーンの効率性の測定にも役立ちます。</p>	

広告パートナーは、Cookieおよび同様のテクノロジーを使用して、お客様のデバイスまたはアプリに保存されているデータにアクセスすることにより、当社のウェブサイトおよびサービスの利用状況を追跡します。

当社の広告パートナーは、当社が、適切なターゲットオーディエンスを特定し、その興味を引き付け、プラットフォームやサービス全体でパーソナライズされたマーケティングコンテンツを作成・配信できるようにします。お客様の興味に合ったコンテンツの選択を可能にするため、当社は、ニュースレターへのサインアップ時、アカウントやメンバーシップの作成時、当社でのお買い物時に取得した情報を使用することができます。

本情報および顧客識別子（暗号化されたメールアドレスやデバイスIDなど）を当社の広告パートナーと共有する場合があります。その目的は、第三者のウェブサイトやアプリに関連のある広告を表示することです。これを行うために、お客様のデータは広告パートナーのデータベースと照合されます。マッチしたものが見つければ、関連するプロモーションコンテンツがフィードや検索エンジンに表示されます。一致しない場合は、データは安全に破棄されます。お客様の個人データは、ハッシュ化と呼ばれる技術を用いて安全な方法で処理されます。これにより、お客様のデータは、明示的に指定された目的のために、受信者以外には読めないような方法でスクランブルされます。各広告パートナーは、（ある場合には）EEA非加盟国への個人データの移転を含め、管理者として処理の一部に責任を負います。

責任者（管理者） : H & M Hennes & Mauritz GBC AB

法的根拠 : お客様がパーソナライズされたニュースレターやテキストメッセージにサインアップする際、当社はお客様の**同意**を得ます。

また、Cookieデータやその他のトラッキング技術に基づくマーケティングに関しても**同意**を求めます。メンバー、アカウント所有者、購読者の方は、ソーシャルメディアなど他のチャネルで当社から情報を受け取ることがあります。この処理については、当社のマーケティングを促進することを目的とした**ビジネスとしての正当な利益**に基づいています。

保持期間 : 当社は、お客様にマーケティングやプロモーションを提供するために必要な期間においてのみ、お客様のデータを処理します。お客様がアカウントまたはメンバーシップを閉鎖し、かつ/または当社からの更なるマーケティングコミュニケーションを積極的に拒否した時点で、当社はマーケティング目的でのお客様のデータの処理を停止します。

メンバーシップ/ロイヤルティプログラム（該当する場合）

H&Mグループのさまざまなブランドのメンバーシップ/ロイヤルティプログラムについては、各ブランドの公式ウェブサイト上の**利用規約**でさらに詳しく説明されています。

目的	個人データの種類
----	----------

<p>当社のロイヤルティプログラムや、パーソナライズされたオファー、プロモーション、おすすめ、サービス、イベントなど、当社または当社のパートナー企業が企画する当社ブランドに特化した体験を提供できるようにするため。</p> <p>メンバーシップを作成、管理、常に最新の状態に保ち、付与されたすべての特典と報酬を提供できるようにするため。</p> <p>お客様のショッピング履歴、ご注文に関する詳細、メンバーステータスを提供できるようにするため。</p> <p>今後のイベント、コンテスト、顧客調査の招待状を送信できるようにするため。</p> <p>H&Mメンバーシップ利用規約に違反する行為、または不正の疑いのある行為が検出された場合に、お客様に連絡し、対処できるようにするため。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 名前、配送先住所、メールアドレス、電話番号などの連絡先情報 • 生年月日 • 性別 • メンバーID • IPアドレス • ユーザー生成データ（例：購入、クリック、閲覧履歴）。 <p>購入のご注文に関するデータおよびお支払いデータは、H&Mメンバーシップ利用規約への違反を検出するため、およびオンライン販売に関連した損失や不正行為を検出するために使用される場合があります。</p>
<p>責任者（管理者）：The H & M Hennes & Mauritz GBC AB</p>	
<p>法的根拠：メンバーシップアカウントを作成・管理し、メンバーシップのパーソナライズされたサービスを提供するために個人データを処理します。これは、メンバーシップ契約を履行するために必要です。</p> <p>オファー、スタイルに関する最新情報、ボーナスクーポン、誕生日オファー、セールやイベントへの特別招待をメールで送信するために個人データを処理します。これは、当社からのマーケティング情報を受け取るというお客様の同意に基づいています。</p> <p>ここで言及されているその他の目的のための個人データの処理は、事業者としての当社の正当な利益に基づいています。</p>	
<p>保持期間：当社は、メンバーシップ契約を履行するために必要な限り、お客様の個人データを保持および処理し続けます。お客様は、いつでもメンバーシップを終了する権利を有します。お客様がその選択をされた場合、メンバーシップは消滅し、個人データは削除されます。法的要件がある場合、または争議が進行中の場合、当社はおお客様の個人データをより長期間保持します。</p>	

マイアカウント（該当する場合）

メンバーシップ/ロイヤルティプログラムが利用できない場合は、シームレスなショッピング体験を提供できるよう、パーソナライズされたアカウントを提供します。

<p>目的</p>	<p>個人データの種類</p>
------------------	------------------------

<p>アカウントのユーザーとして、お客様を識別および認証するなど、アカウントを作成および管理できるようにするため。</p> <p>お客様が購入情報・履歴を利用できるようにし、パーソナライズされたアカウント体験を提供できるようにするため。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 名前、メールアドレス、電話番号などの連絡先情報 • 生年月日 • 購入履歴 • ユーザー生成データ（例：購入、クリック、閲覧履歴）。 <p>お客様がマーケティングやプロモーションを受け取るためにサインアップされた場合、当社はおお客様のアカウントデータを使用して、お客様が当社から受け取るマーケティングをより関連性の高いものにします。</p>
<p>責任者（管理者）：H & M Hennes & Mauritz GBC AB</p>	
<p>法的根拠：お客様のアカウントに対する個人データの処理は、お客様がアカウントを作成する際の同意に基づいています。製品のおすすめなど、パーソナライズされたアカウント体験を提供するために行われる個人データの処理は、事業者としての当社の正当な利益に基づいています。</p>	
<p>保持期間：当社は、お客様の個人データを、お客様がアカウントを利用できるようにするために必要な期間を超えて使用することはありません。お客様にアカウントを提供する目的でのみ収集および使用された個人データは、終了時に消去されます。</p>	

カスタマーサービス

目的	個人データの種類
<p>お客様の質問を管理し、苦情や保証の問題を処理し、技術サポートを提供し、顧客体験を向上させるため。</p> <p>必要に応じて、メール、電話、ソーシャルメディア、その他の手段を通じて、注文、配送、返品に関する質問に回答したり、顧客調査への参加を依頼したりするため。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 名前、メールアドレス、電話番号などの連絡先情報 • メンバーID、コミュニケーションログ • メールやチャットトランスクリプトなどのユーザー生成コンテンツ <p>また、お客様からのお問い合わせ内容を解決するために、注文、支払い、配送情報などのご利用データにアクセスし、使用する必要がある場合があります。</p>

	従業員の教育および能力開発を支援するため、お客様が当社にご連絡いただいている際に、お客様の通話や会話を共聴することがあります。
責任者（管理者） ：The H & M Hennes & Mauritz GBC AB	
法的根拠 ：お客様に最高のカスタマーサービスを提供することを目的とした個人データの処理は、事業者としての当社の 正当な利益 に基づいています。お客様との会話を録音する前に、常にお客様の 同意 を求めます。	
保持期間 ：当社は、お客様からのお問い合わせ内容をサポートできるようにするため、およびお客様からの潜在的な法的請求に対応できるようにするために必要な期間、お客様のデータを保持します。 また、お客様に対する未払債務がある場合、またはその他の理由により消去することができない場合、お客様のデータを引き続き保持および使用することがあります。	

コンテストとイベント

目的	個人データの種類
<p>コンテストやイベントの管理およびフォローアップ（参加確認、受賞者への連絡、賞品の配送およびそのフォローアップ、コンテストやイベントの関連情報の連絡、イベント会場への立ち入りの許可など）を実施できるようにするため。</p> <p>当社のイベントを宣伝し、当社のサービス、マーケティング、顧客関係および顧客経験を改善し、より良い将来のイベントおよび参加者経験を計画できるようにするため。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 名前、住所、メールアドレス、電話番号などの連絡先情報 コンテストに提出された情報 写真/動画 <p>当社はイベントを撮影することがあり、そのコンテンツは、当社サービスの売り込みや、当社のウェブサイト、ソーシャルメディアチャンネル、マーケティング資料での今後のイベントプロモーションに使用されます。また、このコンテンツを社内でも使用させていただきます。イベントで撮影が予定される場合は、その旨をお知らせします。</p> <p>また、利便性を向上させるため、フォトフリーゾーンを常にご用意いたします。</p>
責任者（管理者） ：The H & M Hennes & Mauritz GBC AB	
法的根拠 ：コンテストやイベントをお客様からご利用いただけるようにすることを目的とした個人データの処理は、事業者としての当社の 正当な利益 に基づいています。	
保持期間 ：当社は、上記の目的を達成し、関連する法的義務を果たすために必要な期間を超えて、お客様の個人データを保持することはありません。	

開発と改善

目的	個人データの種類
<p>当社の製品、サービス、顧客体験、サプライチェーン、店舗施設を評価、開発、改善できるようにするため。</p> <p>これには、ユーザーインターフェースを変更して情報の流れを簡素化したり、お客様がよく使用する機能を強調したりするなど、当社のサービスをよりユーザーフレンドリーにするための分析が含まれます。</p> <p>お問い合わせや調査に対応するためにお客様に連絡できるようにするため。この場合、お客様から取得した個人データは、記載された特定の目的のためにのみ処理されます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 配送先住所 • 購入履歴 • お客様番号 • 性別 • ご注文番号 • お支払情報 • ユーザー生成データ（例：購入、クリック、閲覧履歴）。 <p>開発および改善の目的で使用されるデータは、さまざまな目的で収集されています。たとえば、オンライン注文システムを開発する目的で、オンライン取引データを使用する場合があります。すべての分析は、集計データレベルで実行されます。</p>
<p>責任者（管理者）：The H & M Hennes & Mauritz GBC AB</p>	
<p>法的根拠：当社のサービスおよび製品を開発および改善する目的でお客様の個人データを処理することは、事業者としての当社の正当な利益に基づいています。</p>	
<p>保持期間：当社は、お客様の個人データを、当社が目的を果たすために必要な期間を超えて処理することはありません。その後、データは直ちに消去されます。</p>	

法令の遵守

目的	個人データの種類
<p>特定の法的義務を遵守するため。現地の法律を遵守するために、当社は特定の個人データを処理する義務があります。このような義務は、税法、会計法、消費者法などで規定されている国によって異なる場合があります。</p>	<p>当社が処理する個人データの種類は、適用される法律によって規定されています。</p>
<p>責任者（管理者）：H & M Hennes & Mauritz GBC AB</p>	
<p>法的根拠：H&Mが事業を行う国の法的義務を履行するためには、お客様の個人データの処理が必要です。</p>	
<p>保持期間：データの保持期間は、目的、状況、および特定の地域の法的要件によって異なります。</p>	

セキュリティと安全性

目的	個人データの種類
<p>顧客、ユーザー、訪問者、資産、事業を、暴力、詐欺、盗難、誤用、その他の悪意のある活動から保護できるようにするため。</p> <p>訪問者やスタッフの安全を確保し、盗難や詐欺を検出・防止するため、店舗内でカメラによる監視を行っています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ご注文履歴 お支払いデータ 買い物行動 監視カメラ映像
<p>責任者（管理者）：H & M Hennes & Mauritz GBC.</p>	
<p>法的根拠：特定の法的義務がない限り、セキュリティと安全性を目的としてお客様の個人データを処理することは、当社の正当な利益に基づいています。</p>	
<p>保持期間：当社は、お客様の個人データを各目的に必要な期間を超えて保存することはありません。ただし、監視カメラの映像は、法律または公的機関によってより長期間データを保存および/または処理することが義務付けられている場合を除き、最大30日間保存されます。</p>	

お客様が共有するコンテンツ

目的	個人データの種類
<p>顧客エンゲージメントマーケティングを目的としたサービスを提供できるようにするため。</p> <p>当社の公式ウェブサイト、店舗、ソーシャルメディアページ、その他の販促チャネルで、お客様の写真や動画を共有できるようにするため。これには、H&Mグループ内の他のブランドだけでなく、マーケットプレイスなど、H&Mグループ外部の関係者も含まれます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 写真 動画 ユーザー名
<p>責任者（管理者）：The H & M Hennes & Mauritz GBC AB</p>	
<p>法的根拠：お客様の個人データの処理は、お客様が同意されたサービスの契約に基づいています。</p>	
<p>保持期間：ユーザー名と生成されたコンテンツは、投稿日から24か月間保存されます。コンテンツを削除したい場合は、H&Mグループが公開している写真/動画にアクセスし、「写真を報告」を押すか、関連ブランドのカスタマーサービスに連絡してください。写真やビデオクリップにハッシュタグを付けることで、コンテンツやその他の個人データをInstagramやその他のソーシャルメディアプラットフォームと自発的に共有することになりますのでご注意ください。この関係はH&Mが制御できるものではなく、お客様とソーシャルメディアサービスプロバイダーとの間の問題です。</p>	

店舗内Wi-Fi（該当する場合）

目的	個人データの種類
当社の店舗でWi-Fiソリューションを提供できるようにするため。 統計を収集して、最適化された品揃え、床面積、スタッフの稼働率など、店舗の運営方法に対する理解を一層深めることができるようにするため。	<ul style="list-style-type: none">MACアドレス (Media Access Control Address) とは、Wi-Fiサービスの利用時に、ネットワークアドレスとして使用するためにデバイスに割り当てられる一意の識別子です。
責任者（管理者）：The H & M Hennes & Mauritz GBC AB	
法的根拠： お客様は、当社の無料Wi-Fiサービスに接続する際、要求されたWi-Fiサービスの提供（ 契約の履行 ）に必要な個人データを当社が収集および使用し、匿名化技術を使用して、個人データを統計目的（ 正当な利益 ）で匿名化（非個人）データに変換することを当社に許可します。	
保持期間： 当社は、合意された利用規約に従ってWi-Fiサービスを提供するため、およびお客様がその利用規約を遵守していることを確認するために必要な期間、お客様の個人データを保存します。 統計目的で使用される個人データは、収集後に技術的手段によって匿名化されます。お客様のデータが匿名化されると、個人データは不可逆的に消去されます。	

個人データの共有先は？

お客様の個人データは、意図された処理目的を達成するためにデータを必要とする人のみが利用でき、アクセスできます。H&Mグループは、注文処理、支払い処理、経理システム、ソフトウェア開発および開発ツール、マーケティングコンテンツの作成など、意図された処理目的を達成するために必要な場合はいつでも、お客様の個人データを共有する場合があります。

当社は、当社が第三者と合併したり第三者によって買収された場合、組織再編などの別の事業取引が行われた場合、またはそのような取引が提案された場合に、当社が保有するお客様の個人データを譲渡する権利を留保します。

個人データ処理業者。意図した処理目的を達成するために必要な場合、当社は、いわゆる個人データ処理業者として活動する会社とお客様の個人情報を共有します。個人データ処理業者とは、当社に代わり、当社の指示に従って情報を処理する会社を指します。当社は、個人データ処理業者に、以下の業務を委託しています。

- 物流（郵便サービス、物流会社、配送業者）。
- カスタマーサービス（外部運営のコールセンター）
- 注文の履行と支払い処理（銀行およびその他の決済サービスプロバイダー）。

- 広告およびプロモーション（印刷と配布、ソーシャルメディアプラットフォーム、メディア代理店または広告代理店、データ分析会社）。
- 顧客イベント（PR代理店など）。
- ITサービス（必要な操作、技術サポート、当社のITソリューションの保守およびその他のITサービス/ソリューションの保守を処理する会社）。
- セキュリティと安全性（潜在的な詐欺や盗難の検出・防止に役立つ会社）。
- 補償請求処理を担当する保険会社
- Wi-Fiサービスを介したインターネットへのアクセスを許可する際のインターネットサービスプロバイダー。

当社は、すべての個人データ処理業者が、お客様の個人データのセキュリティと機密性に関して適切な保証を提供できるようにします。また、処理される個人データのセキュリティを保証するすべての個人データ処理業者と書面による契約を結んでいます。

個人データに関して独立して責任を負う会社 当社は、お客様の個人データを、個人データの処理に独立して責任を負う会社と共有することもあります。これは、その会社に提供された情報がどのように処理されるかについては、当社が管理できないことを意味します。

たとえば、FacebookやInstagramなどのソーシャルメディアで当社と関わる場合、すべてのテキストメッセージや写真は、当社および指定されたプラットフォームプロバイダとの間で共有されます。これは、ユーザーとしてサインアップしたときに同意したプラットフォームの使用条件およびプライバシーポリシーに従って行います。

当社がお客様の個人データを共有する可能性のある独立した個人データ管理業者は次のとおりです。

- お客様がご利用のソーシャルメディアプラットフォーム。
- 一般貨物輸送を取り扱う会社（物流会社、運送会社）。
- 決済ソリューションを提供する会社（カード会社、銀行、Klarnaなどの他の決済サービスプロバイダー）。
- 公的機関（警察、税務当局またはその他の担当機関）法律で義務付けられている場合、または犯罪の疑いがある場合。

お客様の個人データが、個人データに関して独立して責任を負う会社と共有される場合、その会社のプライバシーポリシーおよび個人データ管理が適用されます。

個人データはどこで処理されますか？

当社がお客様から収集する個人データは、お客様の居住国、欧州連合または欧州経済領域（「EU/EEA」）の国内で処理されますが、必要に応じて、当社のグローバルな事業をサポートするためにEU/EEA以外の国に移転され、処理される場合があります。お客様の個人データをこのように移転する際は、適用法に準拠し、お客様の法定権利を損なうことなく実行されます。

当社は、このようなデータ移転において安全な国として欧州委員会から承認されていない第三国に、EU/EEAから個人データを移転する場合があります。該当する場合はいつでも、個人データの送信者と受信者の両方が署名し、個人の権利と自由が考慮されるようにする一連の契約条件など、欧州委員会の[標準契約条項](#)を使用します。必要に応じて、暗号化、仮名化、厳格なアクセス制御などの追加の保護対策も実装し、お客様のデータを安全に保つことができるようにします。

以下の表は必須分野の処理国を示しています。それらの国には個人データを送信します。そうでない場合は、個人データを処理できるようにします。

分野	目的	カテゴリー
購入（オンライン/店内）	注文処理	ITシステムとコンサルティングサービス
購入（オンライン/店内）	宅配	郵便・物流サービス
購入（オンライン/店内）	支払い処理	ITシステムとコンサルティングサービス
購入（オンライン/店内）	資金移動	金融サービス
購入（オンライン/店内）	債権回収	金融サービス
購入（オンライン/店内）	信用格付け	金融サービス
購入（オンライン/店内）	ギフトカード	ITシステムとコンサルティングサービス
購入（オンライン/店内）	サイズガイド	ITシステムとコンサルティングサービス
アカウント	顧客関係管理	ITシステムとコンサルティングサービス
メンバーシップ/ロイヤルティ	顧客関係管理	ITシステムとコンサルティングサービス
広告とプロモーション	マーケティングディストリビューション	マーケティングオートメーションサービス
広告とプロモーション	アフィリエイトマーケティング	マーケティングオートメーションサービス
広告とプロモーション	ターゲットマーケティング	ソーシャルメディアとオンラインサービス
広告とプロモーション	顧客エンゲージメント	ITシステムとコンサルティングサービス
カスタマーサービス	カスタマーケア	コールセンターサービス
カスタマーサービス	顧客とのコミュニケーション	電子通信サービス
カスタマーサービス	ワークフロー管理	ITシステムとコンサルティング
法令の遵守	コンプライアンスと報告	ITシステムとコンサルティング
開発と改善	ビジネス分析	ITシステムとコンサルティング
セキュリティと安全性	詐欺・損失防止	ITシステムとコンサルティング
セキュリティと安全性	店内閉回路テレビ (CCTV)	ITシステムとコンサルティング
ユーザー生成コンテンツ	コンテンツ管理	ITシステムとコンサルティング
店内WiFi	アクセスと接続性	電子通信サービス

お客様の権利

データ保護は基本的な権利であり、お客様は適用されるデータ保護法に従っていくつかの権利を有します。その権利は以下のとおりです。

アクセス権：

お客様には、当社が保有する個人データに関する情報をいつでも請求する権利があります。

ポータビリティ権：

当社がおお客様の個人データを、お客様の同意に基づき、または契約に基づき自動処理する場合、お客様は常にご自身のデータのコピーをお客様または他の当事者に転送してもらう権利を有します。これには、お客様が当社に提出された個人データのみが含まれます。

修正権：

お客様には、不完全な個人データを補完してもらう権利を含め、情報に誤りがある場合、個人データの修正を要求する権利があります。

消去権：

お客様は、以下の状況を除き、当社が処理した個人データをいつでも消去する権利を有します。

- カスタマーサービスに問い合わせ中の問題がある
- 未処理の注文がある
- 未払い残高がある
- 何かを購入された場合、経理上の目的で、お客様のお取引に関連する個人データを保持します

制限権：

お客様は、以下の状況下で、お客様の個人データの処理を制限するよう要求する権利を有します。

- お客様が当社の正当な利益に基づく処理に異議を唱えられた場合、当社はその正当な利益が確認されるまでの間、そのようなデータの処理をすべて制限するものとします。
- お客様がご自身の個人データに誤りがあると主張した場合、個人データの正確性が確認されるまで、当社はそのようなデータのすべての処理を制限しなければなりません。
- 処理が違法である場合、個人データの消去に反対し、代わりに個人データの使用の制限を要求することができます
- 当社ではもはや個人データは必要ないが、法的請求を弁護するためにお客様が必要とする場合。

同意を撤回する権利

お客様が同意した各処理目的について、お客様はいつでも同意を撤回する権利を有します。その場合、当社は、その特定の目的のためにお客様の個人データの処理を停止します。

ただし、お客様がソーシャルメディアフィードまたはウェブブラウザに表示された当社からのマーケティングコミュニケーションを引き続き受信する場合、これは完全にお客様とプラットフォームプロバイダーとの間の問題です。

お客様は以下の方法で、お客様の同意を撤回することや、それ以上のマーケティングコミュニケーションに異議を唱えることができます。

- それぞれのマーケティングポストの指示に従う
- アカウントの設定を編集する
- ソーシャルメディアアカウントやブラウザのプライバシー設定を編集する
- カスタマーサービスに連絡する
- アカウントおよび/またはメンバーシップ/ロイヤルティプログラムを無効にする

当社の正当な利益に基づく処理に異議を唱える権利

お客様には、当社の正当な利益に基づくお客様の個人データの処理に異議を唱える権利を有します。当社は、お客様の利益や権利を無効にする正当な理由を証明できない限り、または法的に請求されている場合、個人データの処理を継続しません。

権利を行使する方法は？

アカウントをお持ちの場合、またはロイヤルティプログラムのメンバーである場合は、お客様のアカウントページでアクセス権、ポータビリティ権、修正権を行使することができ、またアカウントを削除することもできます。

上記の権利を行使したい場合、または当社のプライバシーポリシーやお客様のデータの処理に関してご質問がある場合は、いつでも当社までお問い合わせください。

H&M dataprotection.jp@hm.com

データ保護責任者

当社は、お客様の個人データをオープン、正確、かつ合法的な方法で継続的に処理するために、データ保護責任者（DPO）を任命しています。問題が発生した場合は、当該ブランドのアドレス（上記）から、当社のDPOまでお問い合わせください。なお、件名にはDPOとご記入ください。

監督当局に苦情を申し立てる権利：

H&Mグループの個人データおよびプライバシーの処理・保護方法について苦情がある場合、お客様は、スウェーデンのプライバシー保護当局（Integritetsskyddsmyndigheten - IMY）または居住国のその他の管轄監督当局に苦情を申し立てる権利を有します。

プライバシー通知の更新：

当社のプライバシー通知は必要に応じて更新されます。最新版は当社のウェブサイトです。

2022年12月

プライバシー通知文書の新デザインと概要。